Informe de Satisfacción Infraestructura de Hospitales Concesionados de La Florida y Maipú

2016

CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

cadem

Ficha técnica

TÉCNICA	Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas cara a cara por medio de tablets dentro de los hospitales: Eloísa Díaz de La Florida y El Carmen de Maipú. Cuestionario semi-estructurado con duración de 10 minutos
GRUPO OBJETIVO	Hombres y mujeres, mayores de 18 años. Usuarios de los hospitales mencionados en las modalidades: Ambulatorios, Hospitalizado de Alta y Familiar del paciente.
CAMPO	El campo se realizó del 5 al 12 de Enero de 2016.
MUESTRA	Se realizaron 382 encuestas en Hospital Eloísa Diaz de La Florida y 390 encuestas en Hospital El Carmen de Maipú.

Perfil de entrevistados

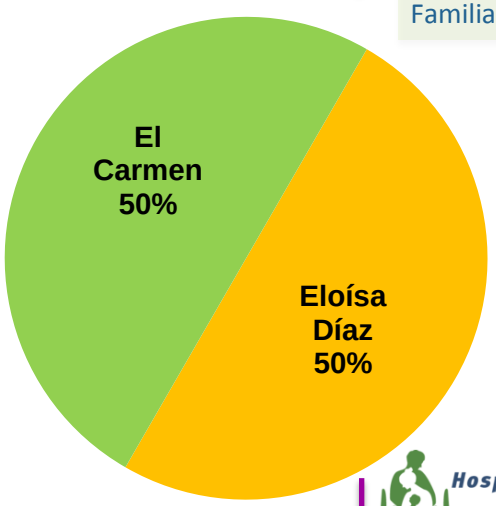
CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

Perfil de Usuarios de los hospitales

P3. Registre el hospital
P4. ¿Cuál es el motivo de permanencia hoy en el hospital? Leer alternativas
P2. Registre el género del entrevistado
P1. ¿Qué edad cumplió usted en su último cumpleaños?

BASE: Total entrevistados (n=772)

Hospital



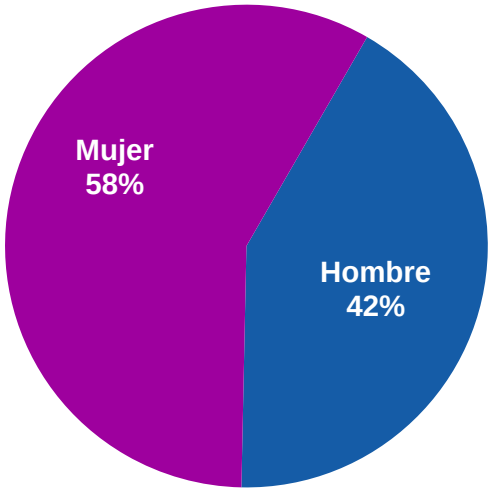
HOSPITAL EL CARMEN Dr. Luis Valentín Ferrada

Ambulatorio: 41% (n=390)
Hospitalizado de alta: 22%
Familiar: 37%

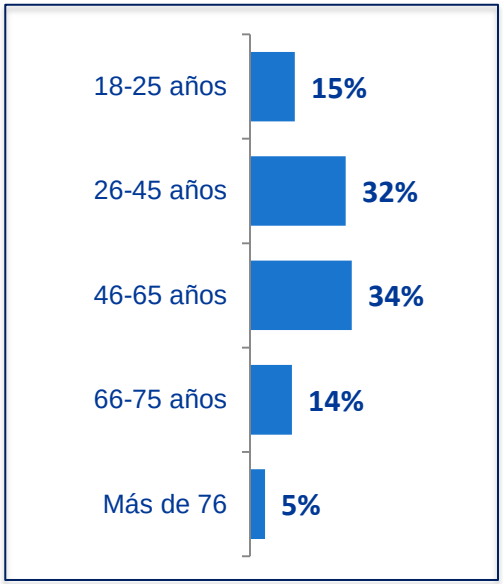
Hospital Clínico La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza

Ambulatorio: 38% (n=382)
Hospitalizado de alta: 26%
Familiar: 36%

Género



Edad



El estudio recoge encuestas en los hospitales concesionados de La Florida y Maipú representado por 3 tipos de usuarios: Ambulatorios, hospitalizados de alta y familiares.

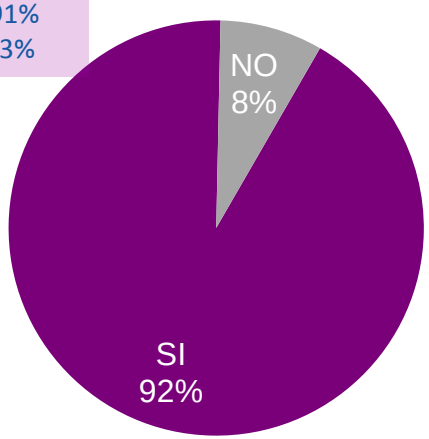
Hospital habitual Eloísa Díaz/El Carmen

P5. ¿Es este el Hospital habitual de usted o algún miembro de su familia?
P6. Usted o algún familiar, ¿visitan el hospital frecuentemente, para consultas médicas, pedir medicamentos, atenciones médicas ambulatorias o visita el hospital sólo para tratar una urgencia o una enfermedad compleja que requiera hospitalización?¿ambas?

Hospital Habitual

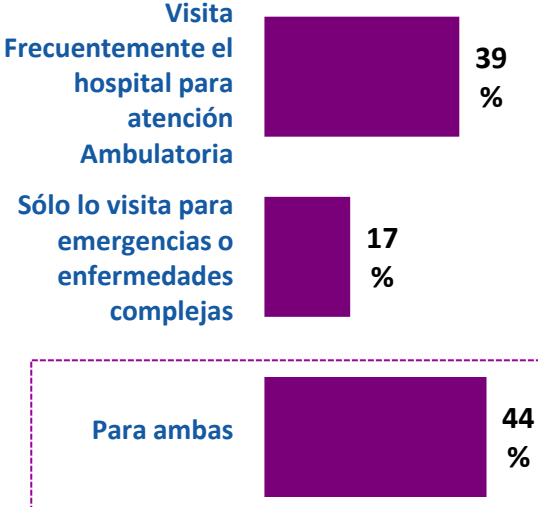
BASE: Total entrevistados (n=772)

Sí
Eloísa Díaz: 91%
El Carmen: 93%



Tipo de Atención

BASE: Total entrevistados usuarios habituales (n=708)



	Eloísa Díaz (n=346)	El Carmen (n=362)
Visita Frecuentemente el hospital para atención Ambulatoria	41%	36%
Sólo lo visita para emergencias o enfermedades complejas	8%	25%
Para ambas	51%	39%

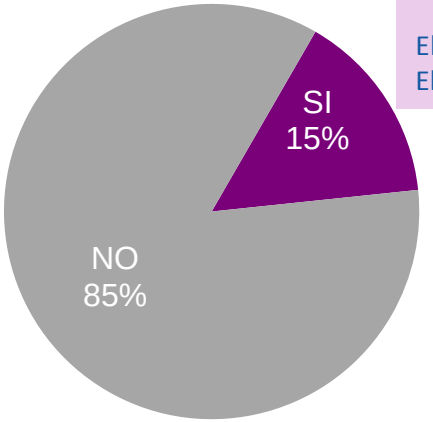
9 de cada 10 de los usuarios encuestados declara que Eloísa Díaz y El Carmen es su hospital habitual o de algún miembro de su familia, siendo más frecuente la visita por motivos de índole ambulatoria, en especial en el Hospital Eloísa Díaz.

Visita a otros hospitales públicos

P7. Usted, ¿se ha atendido o ha visitado algún otro hospital público en los últimos 6 meses?
P8. ¿Cuál fue el último hospital en el que usted se atendió o visitó? ¿Alguno más?
P9. ¿Me podría decir cuál es el hospital más habitual para usted o su familia o sea los que visitan frecuentemente, para consultas médicas, pedir medicamentos, atenciones médicas ambulatorias o los que visitan sólo para tratar una urgencia o una enfermedad compleja que requiera hospitalización?

Atención/visita otro hospital

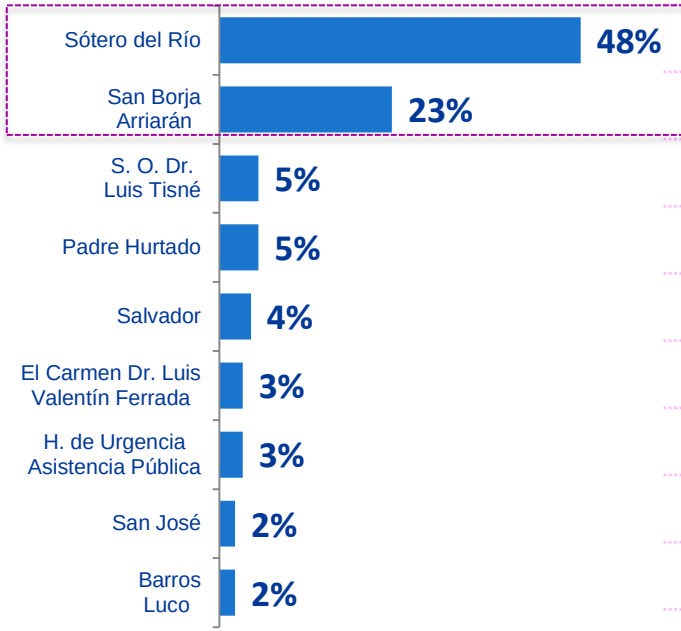
BASE: Total entrevistados (n=772)



Sí
Eloísa Diaz: 20%
El Carmen: 10%

Último hospital público visitado

BASE: Total entrevistados que se atiende o visita otro hospital (n=96)



	(n=62) Eloísa Díaz	(n=34) El Carmen
Sótero del Río	71%	6%
San Borja Arriarán	-	65%
S. O. Dr. Luis Tisné	3%	9%
Padre Hurtado	8%	-
Salvador	3%	6%
El Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada	-	9%
H. de Urgencia Asistencia Pública	2%	6%
San José	2%	3%
Barros Luco	3%	-

Hospital Habitual

BASE: Entrevistados no habituales Maipú/La Florida en P5 y que responden más de 1 hospital en P8 (n=18)

- Hospital Sótero del Rio (11 menciones)
- Hospital San Borja Arriarán (2 menciones)
- Urgencia Asistencia Pública (1 mención)
- Centro de referencia de salud Maipú (1 mención)
- Hospital del Salvador (1 mención)
- Complejo asistencial Barros Luco (1 mención)
- Hospital Padre Hurtado (1 mención)

Un 15% se ha atendido o ha visitado otro hospital público en los últimos 6 meses. El principal hospital visitado para los usuarios de Eloísa Díaz es el Sotero del Río. En el caso de los usuarios del hospital El Carmen el principal es San Borja Arriarán.

Comparación con hospitales públicos

P10. *Y, pensando en este hospital, Eloísa Díaz/El Carmen, ¿usted diría que la infraestructura hospitalaria, como por ejemplo la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, la limpieza y la mantención de la infraestructura, es mejor, igual o peor que el hospital _____?*
P11 .¿Por qué razón diría que es _____ (según P10)?

Eloísa Díaz /Sotero del Río

BASE: Entrevistados que hayan visitado otro hospital durante los últimos 6 meses según P8 y P9 (Sotero del Río =55 casos)

Razón de la comparación

Mejor 82%

- Salas de espera (19 menciones)
- Limpieza (17 menciones)
- Construcción edificio (16 menciones)
- Servicios higiénicos (13 menciones)
- Consultas y box atención (7 menciones)
- Amplitud de espacios (6 menciones)

Igual 11%

- Atención de los médicos (2 menciones)
- Pabellones Quirúrgicos (1 mención)
- Servicios higiénicos (1 mención)
- Limpieza (1 mención)
- Amplitud de espacios (1 mención)
- Tiempos de espera (1 mención)

Peor 4%

- Tiempo de espera (2 menciones)

N/S N/R 4%

Hospital Clínico La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza

COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO JUNTOS PARA UNA MEJOR SALUD

El Carmen /San Borja Arriarán

BASE: Entrevistados que hayan visitado otro hospital durante los últimos 6 meses según P8 y P9 (San Borja Arriarán =23 casos*)

Razón de la comparación

Mejor 65%

- Construcción edificio (8 menciones)
- Servicios Higiénicos (6 menciones)
- Limpieza (5 menciones)
- Atención enfermeras (4 menciones)
- Salas de espera (3 menciones)
- Equipos y tecnología (3 menciones)

Igual 13%

- Atención de las enfermeras (2 menciones)
- Servicios Higiénicos (1 mención)

Peor 18%

- Tiempo de espera (1 mención)
- Atención recepcionistas (1 mención)
- Atención personal administrativo (1 mención)

N/S N/R 4%

HOSPITAL EL CARMEN Dr. Luis Valentín Ferrada

Hospital Clínico SAN BORJA ARRIARAN

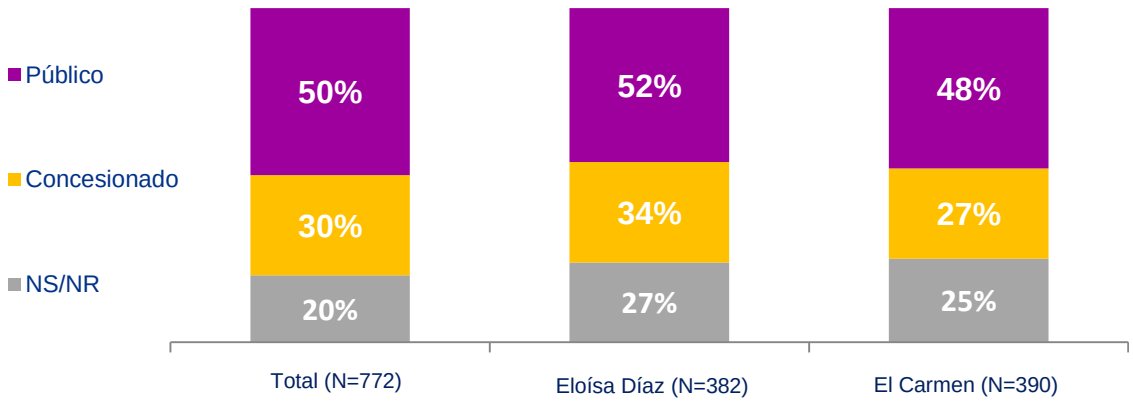
Los usuarios de Eloísa Díaz consideran en su gran mayoría que éste hospital es mejor que el Sótero del Río. Destacan las salas de espera, la limpieza y la construcción del edificio. Para los usuarios de El Carmen, este hospital también es mejor que el San Borja Arriarán. Destacan la construcción del edificio, los servicios higiénicos y la limpieza.

(*) Bases insuficientes para análisis estadístico, usar sólo como referencia

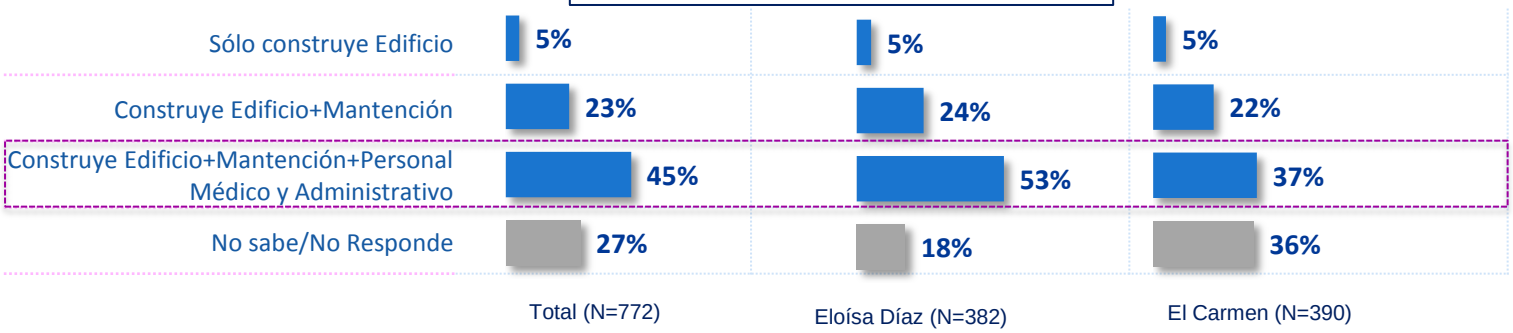
Conocimiento hospitales concesionados

P20. *Según la información que usted tiene, ¿este hospital es público o concesionado?*
P21. *Entre las alternativas que le leeré, ¿cuál cree usted que se ajusta mejor a la descripción de un Hospital Concesionado?*

Hospital Público o Concesionado



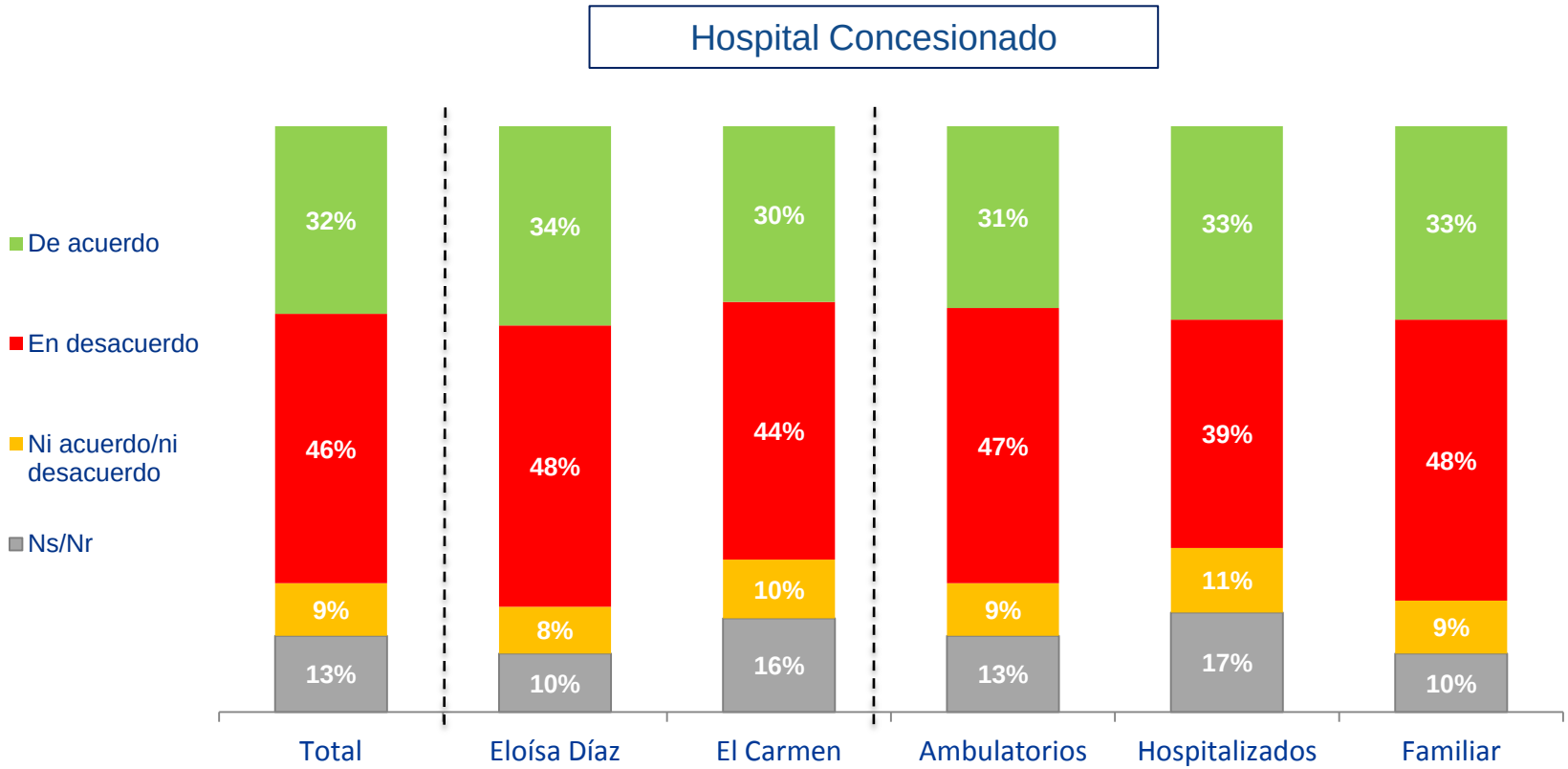
Definición de Hospital Concesionado



Un tercio de los usuarios de ambos hospitales, reconoce que éstos son concesionados, mientras que es mayor el porcentaje que los percibe como hospitales públicos (5 de cada 10), visualizándose una errónea o desconocida definición de las funciones que deben asumir los concesionarios de estas instituciones.

Nivel de acuerdo con hospitales concesionados

P22. *¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con que este hospital sea concesionado, es decir, que sea una institución privada la que ejecute la construcción del edificio diseñado por la autoridad pública y también de la mantención diaria de la infraestructura?*



Si bien 1/3 de los encuestados está de acuerdo con la idea de un hospital concesionado, casi la mitad está en desacuerdo con esta modalidad de ejecución de proyectos hospitalarios. En los diferentes segmentos tanto a nivel de hospitales y tipo de pacientes se mantiene la misma relación.

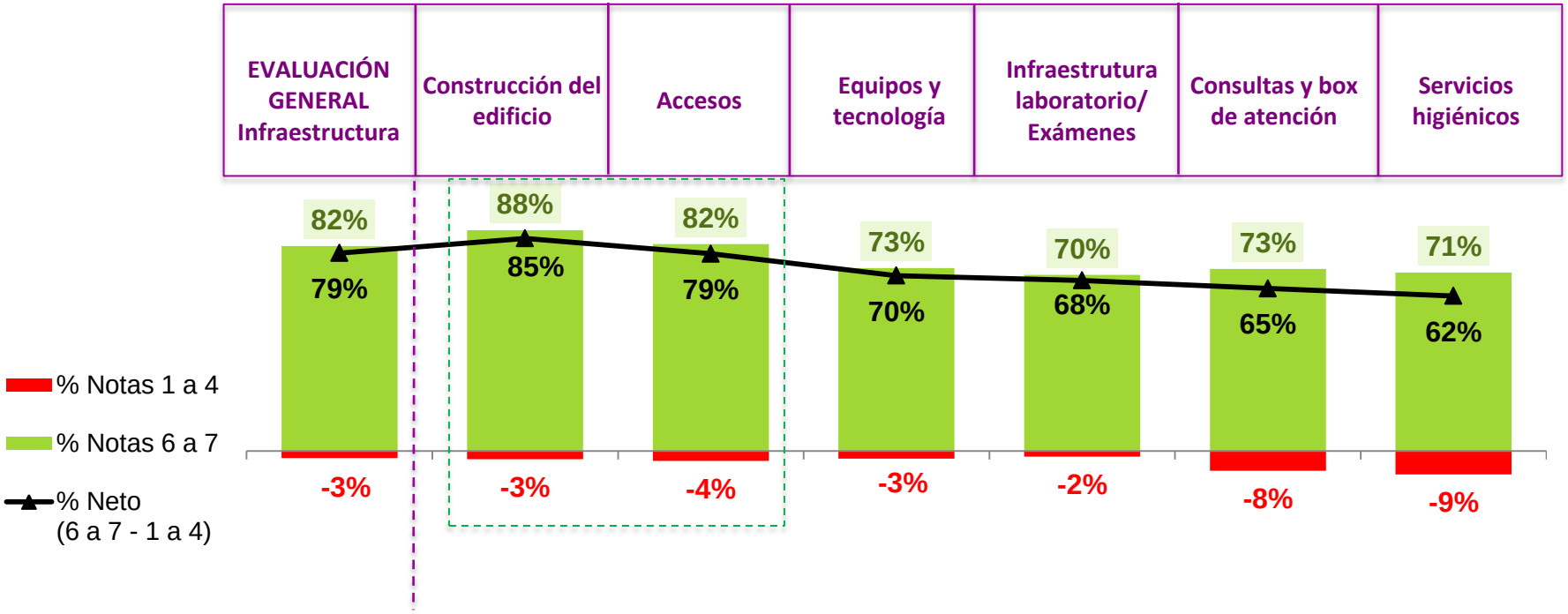
Desempeño Infraestructura, Acondicionamiento y Servicio

CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria
Total Hospitales – Dimensiones más valoradas

Preg. 13.- *Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?*

BASE: Total entrevistados (n=772)



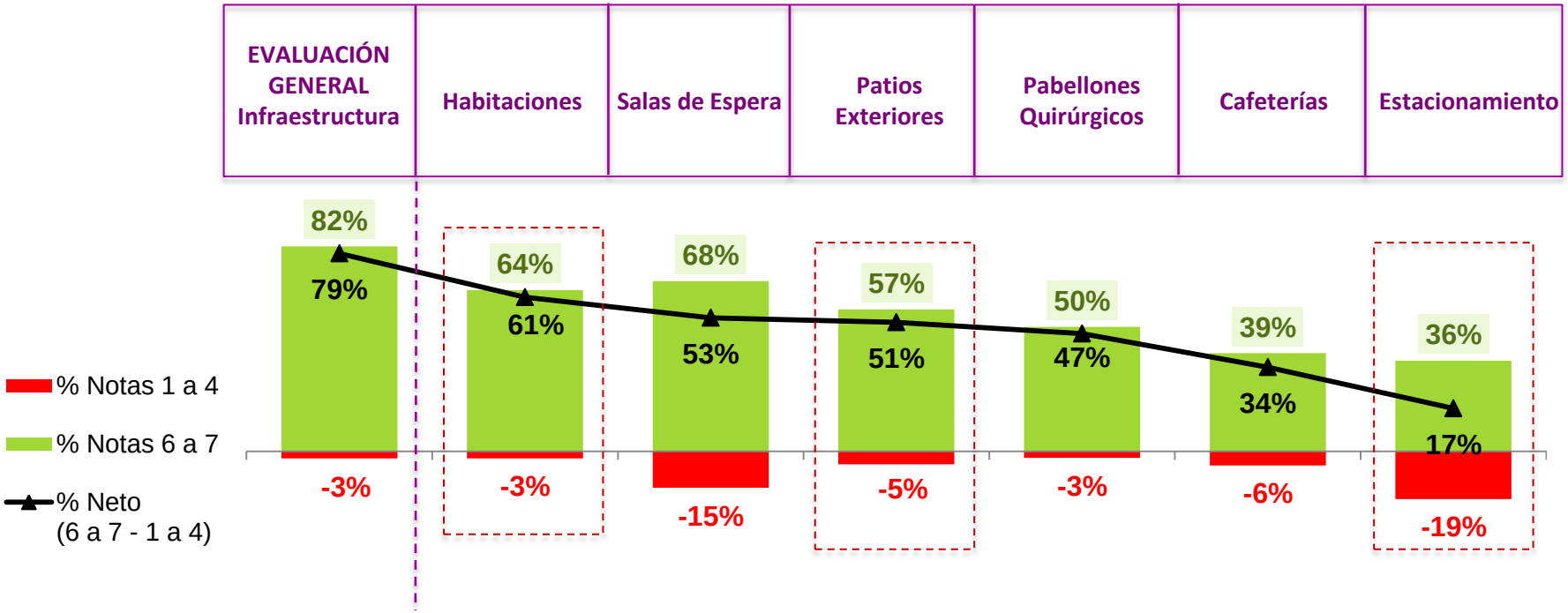
Impacto ➔ R2=59	16%	9%	6%	6%	4%	9%

- ✓ A nivel general, se observa una alta valoración por la infraestructura de ambos Hospitales, resultando muy bien evaluada y con escasos niveles de crítica por parte de sus usuarios.
- ✓ Su gran fortaleza se encuentra en la construcción de su edificio, siendo la dimensión más impacta en la satisfacción general, seguida de los Accesos dentro de los aspectos de mayor valoración.

Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria
Total Hospitales – Dimensiones menos valoradas

Preg. 13.- *Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?*

BASE: Total entrevistados (n=772)



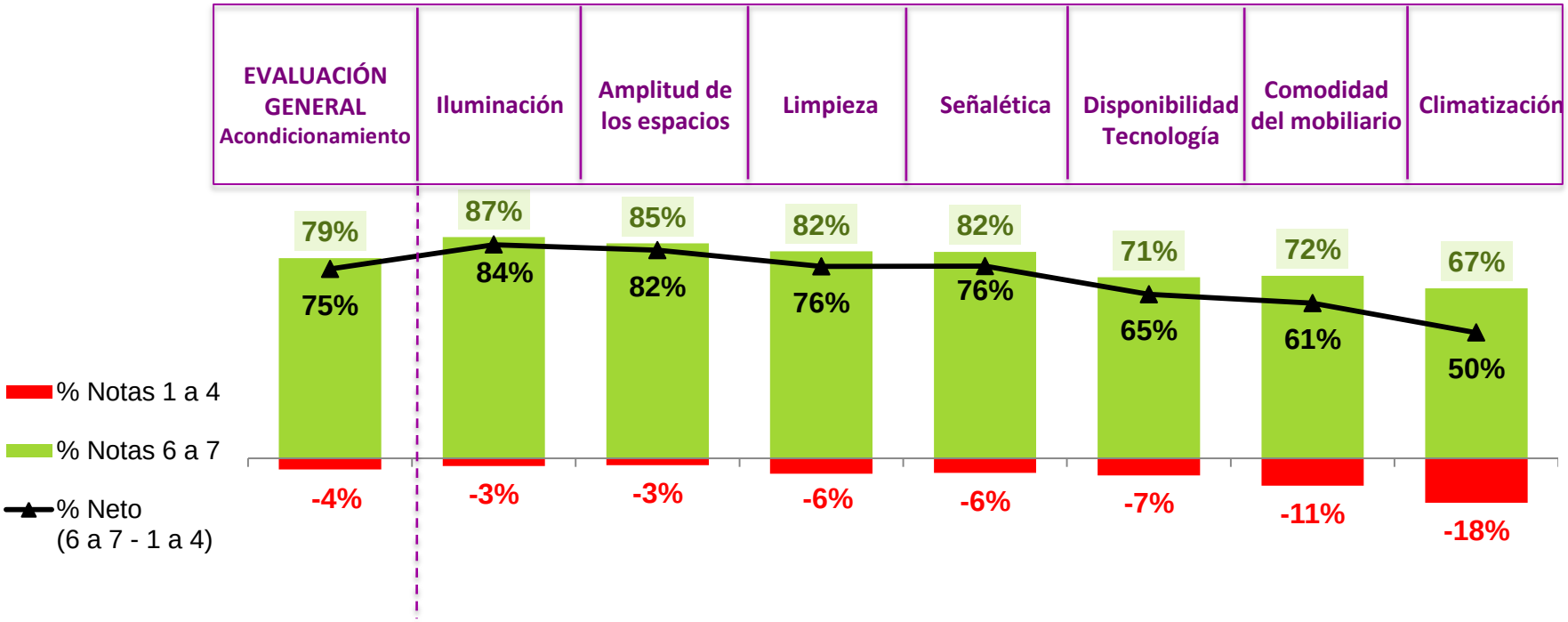
Impacto ➔ R2=59	9%	13%	13%	6%	1%	8%

- ✓ No obstante, la gran valoración de la infraestructura en general, hay dimensiones, comunes a ambos hospitales, que reportan menor valoración, debiendo ser revisadas.
- ✓ Los patios exteriores, habitaciones y, en menor medida, los estacionamientos, se tornan más críticos debido a la baja evaluación y peso que tienen en la satisfacción de esta dimensión. Sin embargo, destacan, adicionalmente, otros puntos débiles, que también requieren atención, tales como las cafeterías y pabellones quirúrgicos.

Evaluación del ACONDICIONAMIENTO del hospital
Total Hospitales

Preg. 14.-*Pensando en el acondicionamiento del hospital como por ejemplo la limpieza y la mantención de la infraestructura y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa a este hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?*

BASE: Total entrevistados (n=772)



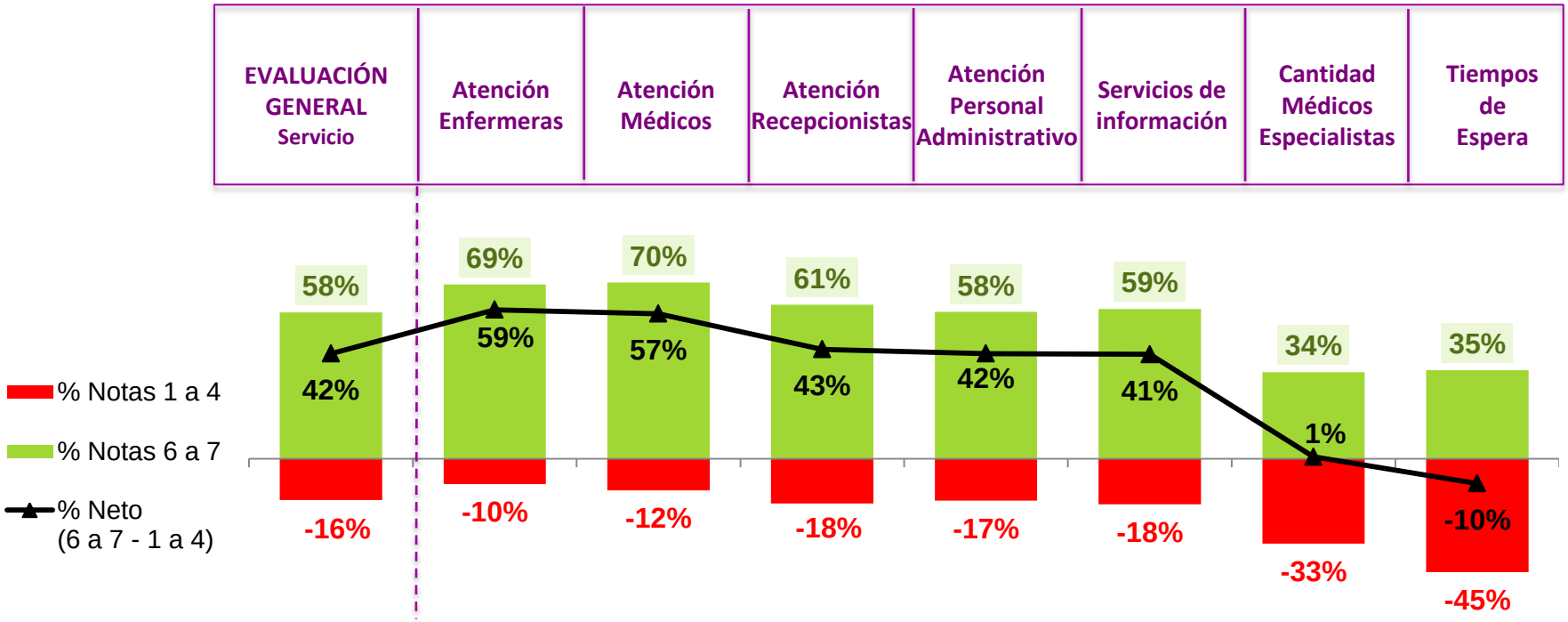
Impacto → R2=70	9%	13%	14%	14%	12%	22%	16%

- ✓ En materia de acondicionamiento, ambos hospitales reportan una evaluación positiva, destacando la limpieza y la señalética, seguidas de la iluminación y la amplitud de espacios.
- ✓ La comodidad del mobiliario y la climatización (calefacción y aire acondicionado) son los atributos que se tornan más críticos en esta dimensión, presentan mayor porcentaje de evaluaciones de 1 a 4.

Evaluación del SERVICIO entregado en el hospital
Total Hospitales

Preg. 15.-*Pensando en el servicio que ofrece este hospital y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?*

BASE: Total entrevistados (n=772)



Impacto ➔R2=76	12%	21%	13%	9%	16%	13%	16%

El Servicio entregado en ambos Hospitales, es la dimensión que recibe menor valoración y mayor nivel de críticas entre las tres grandes áreas de evaluación que comprende el estudio (Infraestructura, Acondicionamiento y Servicio). Los atributos mejor evaluados son la atención de los profesionales de la salud (enfermeras, médicos), mientras que los más críticos son la cantidad de médicos especialistas y los tiempos de espera que tiene mayor cantidad de evaluaciones negativas.

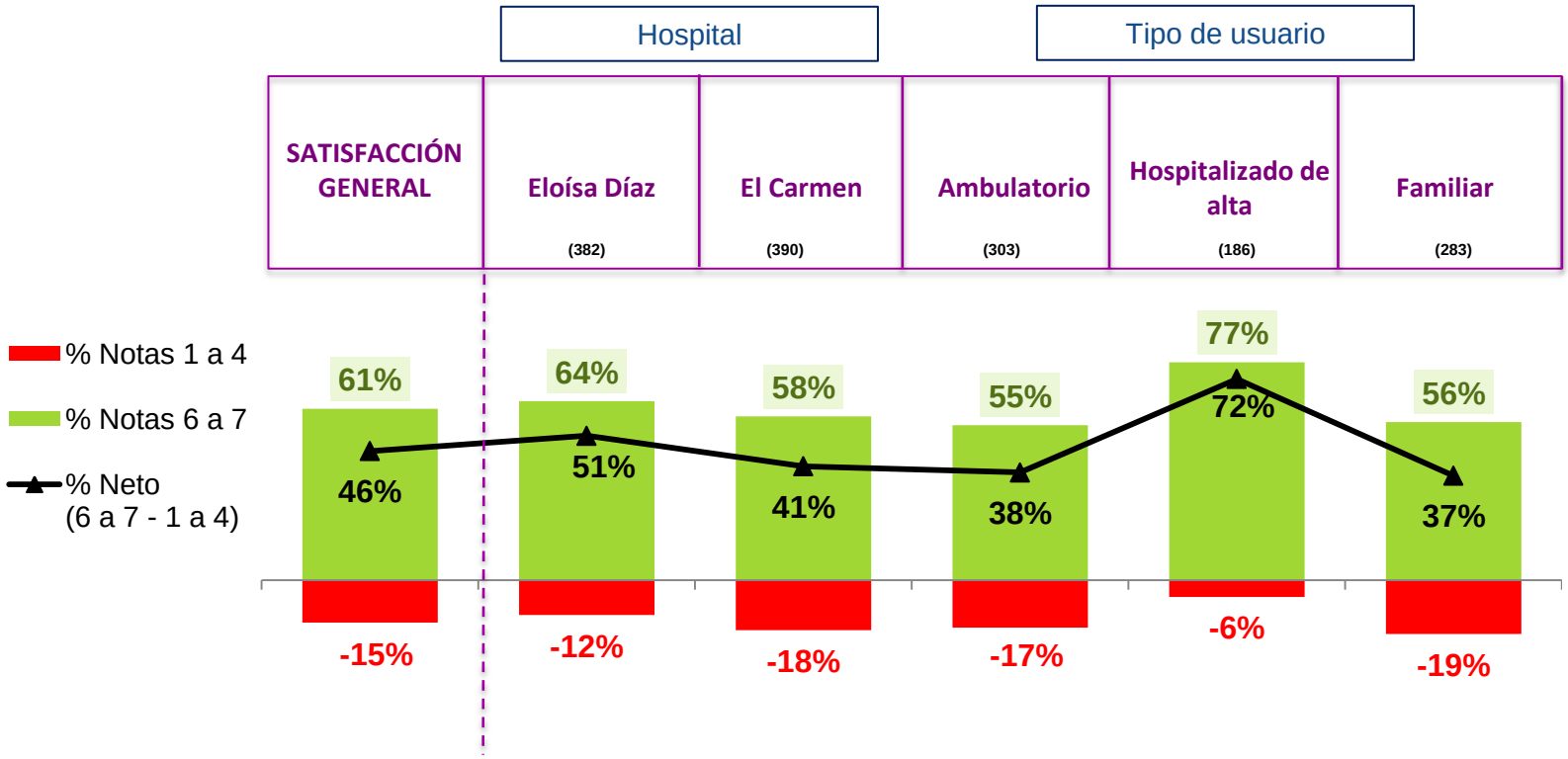
Lealtad

CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

Satisfacción General Hospital

Preg. 16.-*Con la ayuda de esta tarjeta, donde 1 significa nada satisfecho y 7 significa totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho está, en general, con este hospital_____ (MENCIONE HOSPITAL EN EL QUE SE ENCUENTRA)?*

BASE: Total entrevistados (n=772)

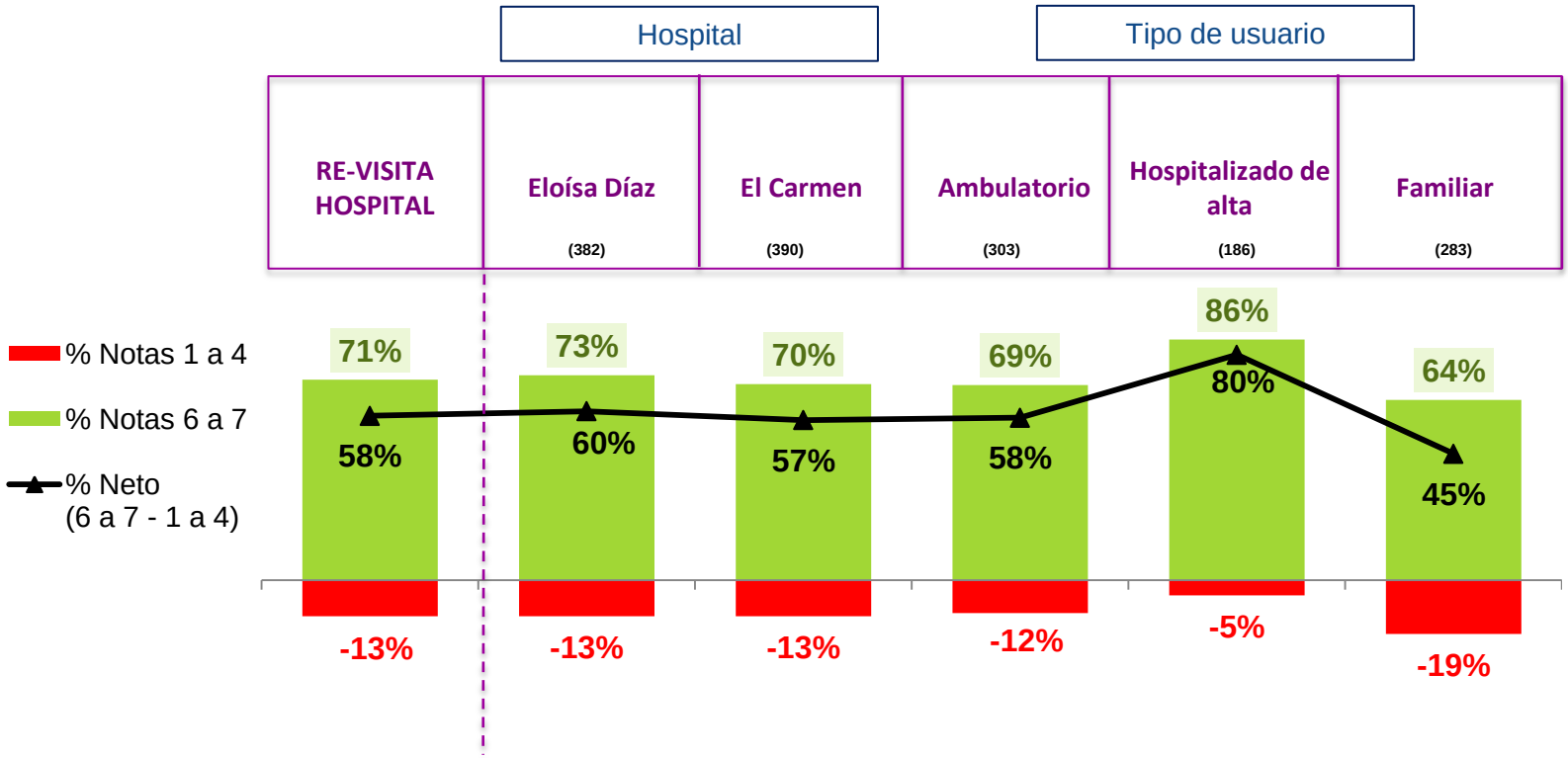


- ✓ En forma general, dos tercios de los usuarios se declaran satisfechos con los Hospitales, presentando una mejor evaluación de los usuarios del hospital Eloísa Díaz. Respecto a los tipos de usuarios, en los hospitalizados de alta, se percibe una mayor satisfacción.
- ✓ No se debe descuidar que, en general, se reportan niveles de insatisfacción que superan los dos dígitos.

Re-Visita al hospital

Preg. 17. *Si Ud. tuviera que volver a atenderse en un hospital , y, continuando con la misma escala de 1 a 7 ¿qué tan probable es que usted lo haga nuevamente en este hospital _____ (MENCIONE HOSPITAL EN EL QUE SE ENCUENTRA)?*

BASE: Total entrevistados (n=772)

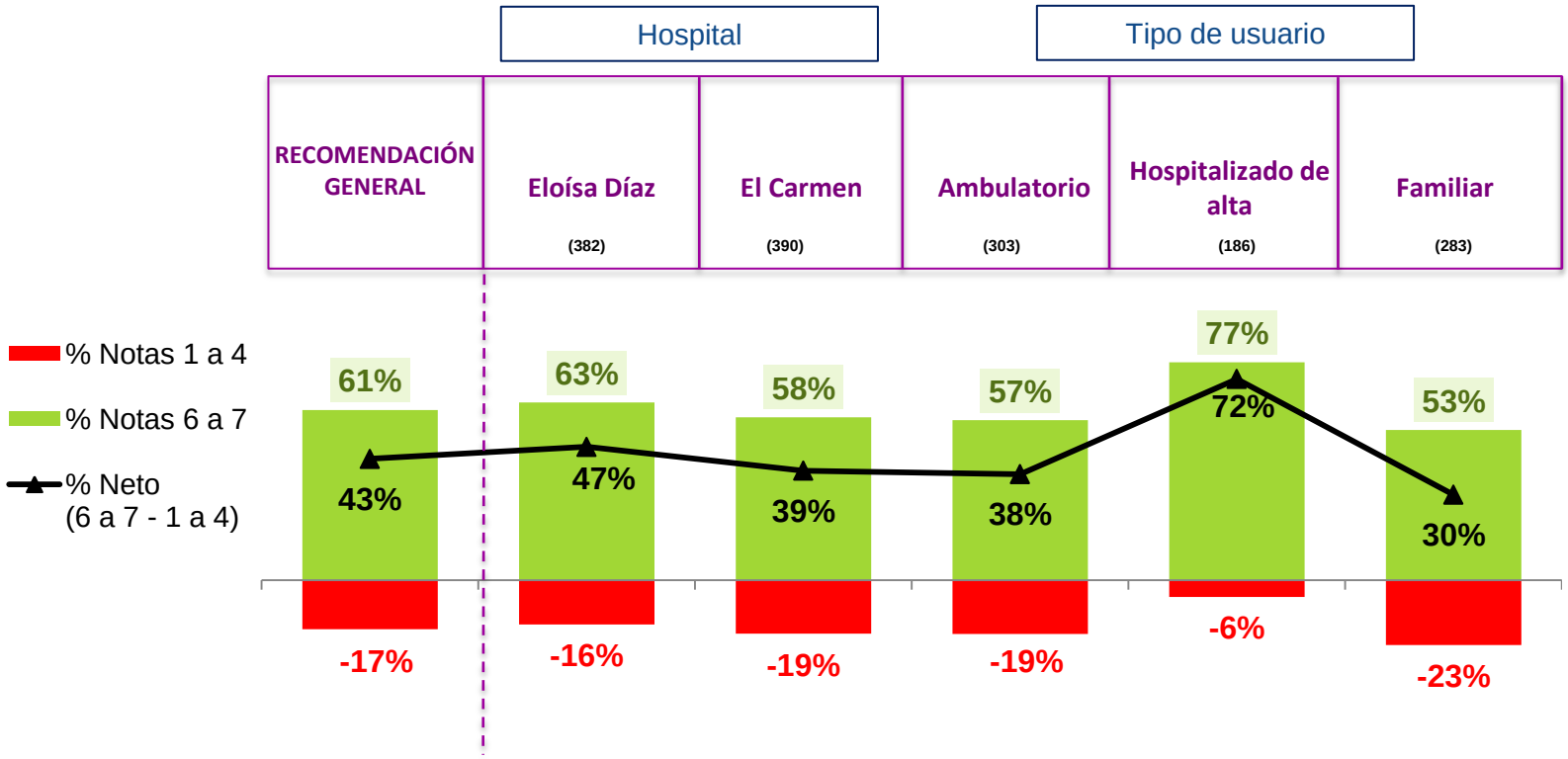


✓ La intención de re-visita a los hospitales es positiva, siendo muy similar el comportamiento entre Eloísa Díaz y El Carmen. En relación a los tipos de usuarios, la re-visita, nuevamente presenta una alta incidencia en los hospitalizados de alta.

Recomendación del Hospital

***Preg. 18.-**Y, si tuviera que recomendar un hospital a un familiar o amigo y, continuando con la misma escala de 1 a 7 ¿qué tan probable es usted recomiende este hospital _____ (MENCIONE HOSPITAL EN EL QUE SE ENCUENTRA)?*

BASE: Total entrevistados (n=772)



✓ La recomendación presenta un mejor desempeño en el hospital Eloísa Díaz. Respecto a tipos de usuarios, los hospitalizados de alta presentan una recomendación mucho más alta que los pacientes ambulatorios y los familiares de pacientes, siendo el servicio entregado, la dimensión más sensible, tanto para el promotor como para el detractor.

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION